

# ارتقاء سطح کیفی محتویات و ساختار پرتال شهرداری با استفاده از ابعاد هفتگانه (7Cs)

وحید فرجی<sup>۱</sup>  
<sup>۱</sup> کارشناس مهندسی صنایع  
 F\_erp@yahoo.com

## ۱- مقدمه

بررسی کارشناسی وب سایت شهرداری در مورد ابعاد هفتگانه سایت: در این گام وب سایت شهرداری از بعد 7Cs مورد ارزیابی قرار می گیرد. 7Cs عبارتست از ابعاد و خصیصه هایی از یک وب سایت که از طریق آنها می توان ساختار و محتویات آن را مورد ارزیابی قرار داد و میزان موفقیت آن را بررسی کرد. این ابعاد عبارتند از:

زمینه وب سایت (Context): این بعد از وب سایت نشان می دهد که وب سایت از نظر زیبایی شکل ظاهری و همچنین کارکرد مورد انتظار (Functionality) به چه گونه است. کارکرد سایت تعیین می کند که کاربران در استفاده از وب سایت تا چه میزان احساس راحتی می کنند و قادرند خدمات مورد نظر خود را دریافت کرده و اطلاعات مورد نیاز را بیابند. همچنین موضوعات مربوط به سرعت بارگذاری وب سایت و دسترسی آن مورد مطالعه قرار می گیرند. زیبایی شکل ظاهری معرف موضوعات تصویری و رنگهای مورد استفاده در سایت است. در مورد زمینه وب سایت موارد زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

- رنگ باید به صورتی استفاده شده باشد که بتوان اطلاعات را به راحتی خواند
- طراحی صفحات باید تا حد امکان ساده باشد.
- صفحات بصورتی طراحی شده باشد که کاربر براحتی بتواند در بین صفحات حرکت کند و مسیر خود را تعیین کند. در ضمن از لینک هایی جهت راهنمایی کاربر استفاده شود.
- از تمامی صفحات بتوان به صفحه اصلی برگشت
- هر صفحه ای باید عنوان داشته باشد
- از کارکرد سایت باید از طریق تست آن بر سیستم های عملیاتی مختلف اطمینان حاصل کرد.
- صفحات هر چه سریع تر ظاهر شوند بهتر است. (بیشتر از ۱۰ ثانیه نباید شود)
- گرافیک ها باید در قالب JPG، GIF یا PNG، قابل پرینت و قابل دانلود با اندازه بزرگ باشد
- اندازه فایلها را در حد امکان محدود سازید.
- نوع قلم، فضاها و سایر موارد بصورتی باشد که اطلاعات قابل خواندن باشد.
- امکاناتی برای کاربر فراهم کنید بعنوان مثال اگر فایلی به فرمت PDF در سایت وجود دارد نرم افزار مربوطه را نیز به صورت رایگان در سایت قرار دهید.
- بطور مستمر کارکرد سایت باید بررسی شود.
- از صفحات Flash استفاده نشود.

محتوا (Content): محتوا تعیین کننده تمامی اطلاعات و اقلام دیجیتالی موجود در وب سایت است. محتویات وب سایت از نظر ارزش آنها برای مشتریان (آیا این محتویات اطلاعات و یا خدمات هستند؟) شکل ارائه آنها (آیا به صورت تصویری، ویدئویی، صوتی و یا متن هستند؟) ارزش زمانی آنها (آیا گذشت زمان بر ارزش آنها تاثیر گذار است یا خیر؟) مورد بررسی و مستند سازی قرار می گیرند. در مورد محتوا موارد زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

- تعداد کلمات در جمله و تعداد جمله در پاراگراف باید به حداقل برسد.

- جمله اول هر پاراگراف باید توصیف کلی پاراگراف مربوطه باشد.
- به زبانی مثبت و باصدایی فعال جملات بیان شود.
- از کلمات کامل نه مخفف استفاده شود.
- از کلماتی استفاده شود که برای یک شهروند عادی نیز قابل فهم باشد
- اطلاعات به روز و دقیق باشد.
- اطلاعات ارتباطی را در سایت قرار دهید.
- در مورد انتخابات کاربر به او بازخور داده شود.

اجتماعات و گروهها (Community): این بعد از وب سایت تعیین کننده این است که کاربران وب سایت تا چه میزان در فعالیتهای آن مشارکت داشته و گروه هایی در وب سایت تشکیل شده اند. در مورد اجتماعات موارد زیر مورد بررسی قرار می گیرد:

- ایجاد گروه مباحثه از طریق پست الکترونیکی
- وجود امکان پرسش و پاسخ بین گروه ها بر روی وب سایت

سفارشی کردن وب سایت برای کاربران (Customization): این بعد از وب سایت امکان سفارشی کردن محتویات وب سایت برای کاربران را مورد توجه قرار می دهد. به نظر می رسد در وب سایت کنونی شهرداری ها در ایران چنین امکانی وجود ندارد.

از آنجایی که در طراحی سایت، شهروندان یا عبارتی مشتریان بسیار مهم هستند باید امکاناتی در سایت وجود داشته باشد که بتوان نظرات مشتریان مبنی بر اینکه چه نوع اطلاعاتی را نیاز دارند، چه نوع خدماتی را درخواست می کنند، اطلاعات را در چه قالبی می پسندند، با چه گروه هائی خواهان برقراری ارتباط هستند، چه حمایت های فنی بر خطی را درخواست می کنند و از این قبیل را از طرق مختلف مانند:

- تخصیص ایمیل به کاربران
  - امکان نظر دهی مشتریان در سایت
  - امکان ردیابی نظرات ارائه شده آنها
- گرفته و آنها را برای مشتریان فراهم نمود.

ارتباطات (Communications): این بعد از وب سایت به میزان تعاملات موجود بین کار وب سایت و کاربران اشاره می کند. در این قسمت راه های ارتباطی سایت با کاربران و امکان تعاملات کاربران با سایت مورد بررسی قرار می گیرد. در این بعد موارد زیر باید در وب سایت وجود داشته باشد:

- کاربران بتوانند درخواست خود را الکترونیکی کامل نمایند.
- موتور جستجوی بهتر بر روی وب
- بهبود دسترسی پذیری به وب سایت
- در دسترس قرار دادن اطلاعات مورد نیاز کاربران بر روی وب
- اطمینان از اینکه اطلاعات به روز می باشند
- وجود امکان پرسش و پاسخ بر روی وب سایت
- امکان نظردهی بر وب سایت
- طراحی مجدد وب سایت برای مورد پسند بودن مشتری
- امکان ردیابی برخط
- ایجاد گروه مباحثه از طریق پست الکترونیکی
- آموزش شهروندان مرتبط با اهداف
- بهبود ارتباطات بین متقاضی و مرورگر

پیوند با دیگر سایتها (Connection): در این قسمت تمامی سایتهایی که با سایت مذکور در ارتباطند مورد بررسی قرار خواهند گرفت. این ارتباطات از دو نظر قابل بررسی هستند: سایتهایی که از طریق وب سایت شهرداری قابل دسترسی اند و سایتهایی که از طریق آنها می توان به سایت شهرداری متصل شد. همچنین در این قسمت بررسی می شود که چه مقدار از محتویات سایت توسط سازمان و چه مقدار از طریق پیوند با سایتهای دیگر تهیه می شود.

تجارت (Commerce): در این مرحله تعیین می شود که تا چه میزان امکان مبادلات مالی از طریق وب سایت وجود دارد. این بعد در وب سایت شهرداری در مورد پرداخت عوارض خودرو و پرداخت عوارض شهرداری مشهود است. در این مرحله در مورد وضعیت تراکنشهای مالی، امنیت تراکنشها، انتخابهای مختلف مشتریان و راحتی انجام تراکنشها وب سایت مورد ارزیابی قرار می گیرد. در این زمینه موارد زیر باید انجام شود:

- افزایش تعداد پرداخت از طریق سایت
- افزایش گستره اطلاعات و خدمات درآمدزا

در پایان این مرحله شناخت کاملی از وضعیت سایت در مورد هر کدام از این ابعاد بدست خواهد آمد و از طرفی هر کدام از این ابعاد در ارتباط با یکدیگر و همچنین در ارتباط با اهداف، سیاستها و خدمات مورد انتظار از سایت مورد ارزیابی قرار می گیرند.

### تعیین وضعیت مطلوب سایت از بعد 7Cs

پس از تعیین سیاستها، اهداف و عملکردهای مورد انتظار وب سایت شهرداری و همچنین شناخت وضعیت فعلی آن از بعد 7Cs در این مرحله هر کدام از ابعاد مورد بحث به گونه ای طراحی پیشنهاد خواهند شد که دو هدف را تامین کنند: ابتدا اینکه ابعاد هفتگانه به گونه ای ارائه شوند که هم راستا با اهداف سازمان و مطابق با خدمات مورد انتظار از وب سایت باشند و دوم اینکه هر کدام از ابعاد باید هماهنگ و هم جهت با ابعاد دیگر طراحی شوند. در مورد هر کدام از ابعاد و موارد بیان شده در هر بعد، نیز ملاحظات زیر در نظر گرفته خواهند شد:

زمینه وب سایت (Context): طراحی این بعد از وب سایت باید به گونه ای متوازن صورت پذیرد به این معنی که جنبه های زیبایی وب سایت باید به گونه ای طراحی شوند که عملکرد آن و قابلیت دسترسی به آن را محدود نسازند. همچنین در این مرحله نحوه گروه بندی محتویات وب سایت، ابزارهای پویا در وب سایت و ابزارهای دیگری که به کاربر در یافتن محتویات دلخواه کمک می کنند ارائه خواهند شد. در این بعد باید، صفحات هر چه سریع تر ظاهر شوند و کارکرد سایت بطور مستمر بررسی شود.

محتوی (Content): در این مرحله محتویات وب سایت با در نظر گرفتن نوع آنها شناسایی می گردند و نحوه بکارگیری هر کدام از انواع محتویات تعیین می شوند. برای مثال اطلاعاتی که نسبت به گذشت زمان دارای حساسیت بیشتری هستند در مکانی قرار می گیرند که بیشتر در معرض دید کاربران باشند. همچنین جایگزینهای مناسب برای انواع محتویات سایت معرفی خواهند شد. باید اطلاعات به روز و دقیق باشد و در مورد انتخابات کاربر به او بازخور داده شود.

اجتماعات و گروهها (Community): با توجه به رسالت شهرداری در امر فرهنگ شهروندی ایجاد گروه هایی با این مضامین بسیار مفید خواهند بود. در این مرحله نحوه شکل گیری و موضوعات مورد توجه در گروه ها و فاکتورهای ارزیابی میزان موفقیت گروه ها مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت. امکان ایجاد گروه مباحثه از طریق پست الکترونیکی و امکان پرسش و پاسخ بین گروه ها باید بر روی وب سایت وجود داشته باشد.

سفارشی کردن وب سایت برای کاربران (Customization): همانطور که باید نظارت مستمر بر عملکرد سایت داشت باید نظرات مشتریان را نیز بطور مستمر از آنها دریافت نمود و براساس آنها بر روی سایت تغییراتی اعمال نمود. در این زمینه به کاربران ایمیل تخصیص داده می شود و با اخذ نظرات، امکان پیگیری نظرات (در مورد طراحی سایت) برای مشتریان نیز در سایت قرار داده می شود.

ارتباطات (Communications): در این مرحله جایگزینهای مختلف برای برقراری ارتباط با شهروندان به منظور شناساندن هرچه بیشتر وب سایت شهرداری و امکان تبادل افکار با آنان مورد بررسی قرار می گیرند. امکانات موتور جستجوی بهتر بر روی وب سایت، وجود امکان پرسش و پاسخ بر روی وب سایت، امکان ردیابی برخط، ایجاد گروه مباحثه از طریق پست الکترونیکی و آموزش شهروندان مرتبط با اهداف در وب سایت باید وجود داشته باشد.

پیوند با سایتهای دیگر (Connections): در این مرحله سایتهایی که ایجاد پیوند با آنان مفید خواهد بود مورد شناسایی قرار گرفته و همچنین نحوه تامین محتویات وب سایت از سایتهای دیگر بررسی خواهد شد تا از این طریق وب سایت با هزینه ای کمتر قادر باشد مطالب بیشتری را به شهروندان و کاربران خود ارائه کند.

تجارت (Commerce): در این بعد باید تعداد پرداخت از طریق سایت و گستره اطلاعات و خدمات درآمدزا را افزایش داد. تعداد پرداخت ها می تواند با عقد قرارداد با بانکهای مختلف افزایش یابد. یافتن اطلاعات و خدمات درآمدزا نیز از طریق مطالعات تطبیقی و بازاریابی انجام می شود. در ضمن از طریق تبلیغ گرفتن نیز می توان بر درآمد سایت افزود.